

REACTIE SVB

De uitvoering van trekkingsrecht is een ketenproces waarin de SVB de rol van toetser en betaler voor zijn rekening neemt. Voordat dit proces kan worden uitgevoerd is een beoordeling en toekenning van een budget nodig door een zorgkantoor of een gemeente. Voor de goede uitvoering van dit ketenproces zijn dus ook alle schakels zoals gemeenten en zorgkantoren nodig. Als het niet lukt om op tijd te betalen, kunnen hier een tal van oorzaken voor zijn. Die niet (altijd) één op één toe te wijzen aan de SVB.

Bovenstaande wordt ook ondersteund door de casuïstiek van Mevrouw van Dijk. De SVB heeft de zorgovereenkomst tussen Mevrouw van Dijk en de PGB houder op 16 maart voor het eerst ontvangen van het zorgkantoor. Na ontvangst bleek dat de zorgovereenkomst incompleet en onleesbaar was. Het is de taak van het zorgkantoor deze te controleren alvorens ze deze naar de SVB sturen. Wij hebben de zorgovereenkomst door bovengenoemde redenen moeten terug sturen naar het zorgkantoor. Dat hebben we gedaan op 18 maart.

Op 20 maart is via twitter gesproken met mevrouw van Dijk en zijn telefonisch de essentiële gegevens uitgevraagd die voor de betaling nodig zijn. De betaling is in gang gezet en mevrouw van Dijk heeft de betaling uiterlijk woensdag (op haar rekening). Tot op heden hebben wij van het zorgkantoor nog geen volledige en leesbare zorgovereenkomst ontvangen. Deze manier van werken is niet regulier en maakt onderdeel uit van de spoedprocedure. Deze is ontworpen omdat het van groot belang is om de zorg aan pgb houders te continueren.

In de casuïstiek van Dhr Dorrestein is er aan de kant van de SVB iets niet goed gegaan. Daarvoor bieden wij onze excuses aan. Om redenen die ons niet bekend zijn hebben we de zorgovereenkomst van Dhr Dorrestein in eerste instantie niet ontvangen. Hierdoor heeft hij de zorgovereenkomst opnieuw naar ons moeten mailen. Dhr Dorrestein zijn betaling is via een spoedbetaling gedaan. Zijn betaling moet begin van deze week worden ontvangen. Het is in deze zaak goed om te melden dat de gemeente van Dhr Dorrestein de SVB op 11 maart 2015 het budget voor de zorg van Dhr Dorrestein heeft laten weten.

Het is goed om te benadrukken dat twitter onderdeel uitmaakt van het normale proces van klantcommunicatie. Casuïstiek die bij ons via twitter binnen komt worden niet sneller of anders behandeld als zaken die ons via andere kanalen bereiken. Wel zijn deze zaken meer zichtbaar omdat ze zich, anders dan klantcommunicatie via bijvoorbeeld de telefoon, in de openbaarheid afspelen.

Al onze medewerkers die klanten te woord staan, zowel aan de telefoon als op twitter weten dat ze schrijvende gevallen door het Rapid Respons Team (RRT) moeten laten oppakken. Dit gebeurt ook. Inmiddels zijn bijna 12.000 betalingen verricht via een spoedbetaling/via het RRT

Voor spoedeisende gevallen hebben wij in overleg met het Ministerie van VWS en Per Saldo een zogenaamd Rapid Respons Team ingericht. Dit team is erop gericht om in gevallen waar de zorg aan budgethouders in het gedrang komt heel snel op te lossen. De werkwijze en de beoordeling van deze gevallen is met Per Saldo en VWS afgesproken. Dagelijks ontvangt het RRT via de reguliere klantkanalen van de SVB, Per Saldo, maar ook via de branchevereniging kleinschalige zorgaanbieders gevallen binnen die in aanmerkingen komen voor een spoedbetaling. Een analyse van de casuïstiek wijst uit dat de oorzaken van het niet kunnen betalen zowel door de gemeenten, zorgkantoren, de SVB en door budgethouders veroorzaakt worden.

De komende maanden zal de SVB samen met de ketenpartners werken aan de verbetering van dit ketenproces. Om dit proces te bespoedigen wordt een ketenregisseur aangesteld die die proces zal coördineren.

Voor het meest actuele overzicht van betalingen verwijst ik je graag door naar:
Via de website: <http://www.svb.nl/int/nl/ssp/actueel/index.jsp>

Servicecentrum PGB
Stand van zaken betalingen uit persoonsgebonden budgetten

Hier vindt u de stand van zaken van betalingen uit de persoonsgebonden budgetten. De nadruk in dit overzicht ligt op de voortgang van de verwerking van de declaraties.

Stand betalingen PGB januari

	16 maart	17 maart	18 maart	19 maart
met vast maandloon januari	80.700	80.900	81.000	81.100
op basis van declaratie / factuur / urenbriefje	123.700	125.000	128.600	131.500
Totaal over januari	204.400	205.900	209.600	212.600

Stand betalingen PGB februari

	16 maart	17 maart	18 maart	19 maart
met vast maandloon februari	77.900	78.100	78.200	78.300
op basis van declaratie / factuur / urenbriefje	62.400	65.000	68.400	72.400
Totaal over februari	140.300	143.100	146.600	150.700

Stand betalingen PGB maart

	16 maart	17 maart	18 maart	19 maart
met vast maandloon maart	27.800	27.800	27.800	27.800
op basis van declaratie / factuur / urenbriefje	1.100	1.200	1.400	1.600
Totaal over maart	28.900	29.000	29.200	29.400

Op dit moment hebben we 268.100 declaraties van uurloners ontvangen en daarop zijn 205.500 (131.500 + 72.400 + 1.600) betalingen verricht. Op dit moment wordt 22% van de declaraties digitaal aangeleverd via Mijn PGB.

Een declaratie doorgeven via Mijn PGB is makkelijk en wordt snel verwerkt. U gebruikt hiervoor uw DigiD.

Zoeken
Vul 1 of 2 woorden in

Betaalwijzer
Bekijk ook onze betaalwijzer. Beantwoord enkele vragen en zie wanneer uw zorgverlener wordt betaald.
Gebruik onze betaalwijzer

GEEF UW PGB DECLARATIE DOOR

Bij dit overzicht wil ik nog het volgende toelichten.

Er is verschil in betalingen op maandloon en mensen die een declaratie opsturen. De betalingen van de maandverloning vindt aan het einde van de maand plaats. De betaling van een declaratie na ontvangt door ons en vindt dan binnen 5-10 werkdagen plaatst.

Dus de eerste betaling aan maandloners heeft eind januari kunnen plaatsvinden en de betaling op basis van facturen in de loop van februari. Wij ontvangen op dit moment dagelijks nog facturen voor de maand januari, februari en maart. Ook ontvangen we nog dagelijks zorgovereenkomsten.

Het gaat in totaal om 147.000 budgethouders met circa 233.000 zorgovereenkomsten. Over de maand januari zijn er bijna 213.000 betalingen gedaan. (zie bovenstaand overzicht).